

AGENT.E CONSEIL INFORMATION ET VENTE



Julie, agente conseil information et vente, nous explique son métier.

Après avoir travaillé au sein de la SNCF, Julie a intégré Keolis Rennes en 2018. Elle est Agente conseil information et vente au sein de l'Espace KorriGo et à l'agence commerciale de Pré Botté.

EN QUOI CONSISTE LE MÉTIER D'AGENTE D'INFORMATION ET VENTE ?

En tant qu'agente conseil information et vente, je vends les produits et services du réseau Star en m'adaptant aux besoins du client. J'identifie ce que l'on appelle le « parcours client » de chacun sur le réseau pour répondre au mieux aux besoins.

Depuis 2018 à l'Espace KorriGo, il faut savoir que **nous assurons la vente de toutes les mobilités (train, car, bus et métro) en un seul point de vente** : du TER Bretagne, des cars BreizhGo et du réseau Star. Nous informons également sur « Star, le Vélo » ainsi que sur le service de transport de personnes à mobilité réduite Handistar et les services de covoiturage.

POLYVALENCE

Pour chaque réseau ou service, **j'informe sur les horaires, les tarifs, les abonnements, les titres de transport, les itinéraires et j'effectue la création de cartes KorriGo.**

Pour cela, je travaille au quotidien avec 5 logiciels différents (3 logiciels de vente, 1 logiciel spécifique à la création de cartes KorriGo TER Bretagne et 1 logiciel d'encaissement) et j'interagis avec une trentaine d'applications. Il faut donc savoir naviguer d'un outil à un autre sans difficulté.

Les gros pics d'activité sont en début et fin de mois car ce sont des périodes de rechargement d'abonnement.



SERVICE APRÈS-VENTE

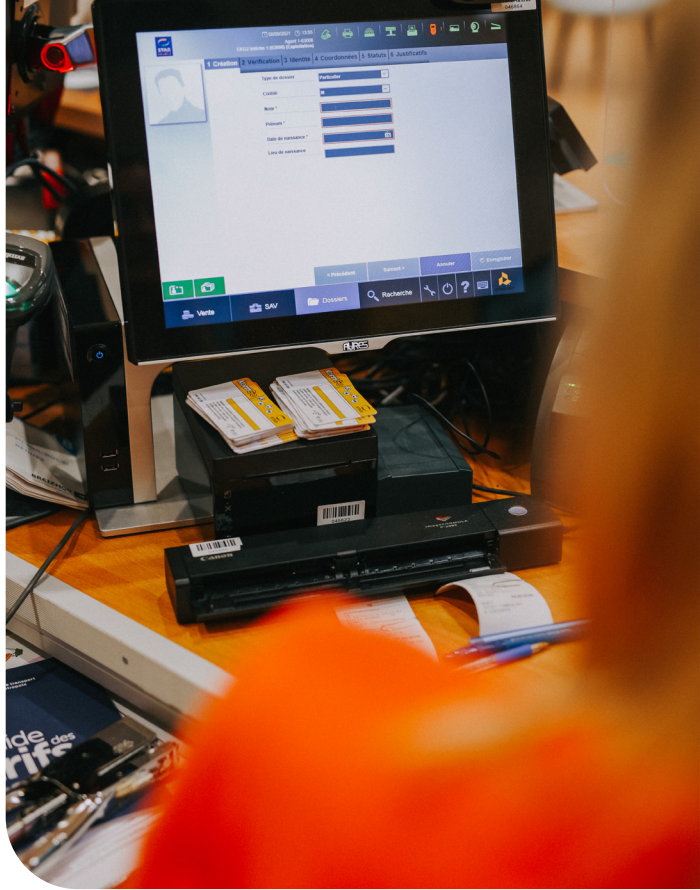
J'assure le Service Après-Vente (échanges, remboursements, etc.) **pour les 3 réseaux** (TER Bretagne, cars BreizhGo et réseau Star).

GESTION DE CAISSE

Au quotidien, **je gère et contrôle mon fonds de caisse**.
Je m'assure également que la documentation en agence soit à jour et disponible pour les clients.

ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX AGENTS

Enfin, lorsque nous intégrons de nouveaux agents en agence commerciale, **je peux également être amenée à les accompagner dans leur apprentissage du métier**.



QU'AIMEZ-VOUS LE PLUS DANS VOTRE MÉTIER ?

||

J'adore le contact client, conseiller, informer, orienter les personnes. J'aime l'esprit de service que l'on a dans ce métier et travailler dans le secteur du transport de voyageurs qui est un secteur d'avenir. Je suis au quotidien face à des personnes qui voyagent, en particulier au sein de l'Espace KorriGo, qui se situe au cœur de la gare de Rennes.

||

ET POUR ÊTRE AGENTE D'INFORMATION ET VENTE, QUELS SONT LES PRÉREQUIS ?

QUALITÉS NÉCESSAIRES



Aisance relationnelle
et expérience de la relation client.



Travailler en équipe
est essentiel dans ce métier.



Aisance informatique
pour les cinq logiciels à connaître et à utiliser successivement.



Garder son calme
patience, maîtrise de soi



Connaissance du réseau
polyvalence pour s'adapter aux différents services et d'un réseau à l'autre.



Langue
Maîtrise de l'anglais appréciée

FORMATIONS & EXPÉRIENCES



- > Niveau BAC minimum
- > Expérience de la relation client

CONDITIONS DE TRAVAIL



- Espace KorriGo :
- > Du lundi au samedi
 - > Amplitude horaire 7h – 20h
7h à 14h45 / 12h à 20h / 8h à 15h45
- Pré Botté :
- > amplitude horaire 7h-18h45